

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT Telkom merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang Telekomunikasi, Informasi, Media dan *Edutainment* (TIME). Telkom mempunyai beberapa divisi sebagai unit bisnisnya, diantaranya adalah Divisi Akses, Divisi Infratel, Divisi Telkom Flexi, Divisi Multimedia, *Information System Center* (ISC) dan lain-lain. ISC adalah unit bisnis *support service* yang diperankan sebagai pengelola sistem informasi untuk seluruh unit organisasi Telkom. ISC dibentuk agar dapat mengelola jasa sistem informasi secara terpusat sehingga dukungan kepada perusahaan dan unit bisnis lain dalam portofolio Telkom dapat dioptimalkan. Pada ISC terdapat beberapa unit pendukung, salah satunya unit *Information System Service Support Management* (IS SSM).

Di dalam Unit IS SSM terdapat bagian *Problem Management* yang memiliki 3 tugas yaitu, yang pertama menangani proses *maintenance* infrastruktur yang didalamnya terdapat proses *incident management*, yang kedua menangani permintaan user yang didalamnya terdapat proses *requirement handling*, dan yang ketiga yaitu menangani permasalahan infrastruktur yang terjadi secara berulang atau berdampak besar terhadap operasional organisasi yang didalamnya terdapat proses *Problem Management*. Permintaan dan *maintenance* yang diajukan oleh user berupa tiket yang terdiri dari dua jenis, yaitu *seat management* (berkaitan dengan

fasilitas infrastruktur : Laptop, PC, dll) dan non *seat management* (berkaitan dengan infrastruktur : jaringan, aplikasi, dll).

Proses pada *Problem management* dimulai ketika manager *problem management* melakukan identifikasi tiket *incident*, untuk kemudian dipilih *incident* mana yang bisa diambil dan diangkat menjadi sebuah *problem*. Kemudian manajer akan menentukan batasan waktu dan pihak yang ditunjuk untuk menyelesaikan *problem* tersebut.

Namun saat ini proses identifikasi pemilihan *problem* masih kurang valid. Hal ini dikarenakan manajer biasanya melakukan kordinasi terlebih dahulu kepada solver terkait solusi dari *problem* yang akan dipilih dan diselesaikan. Apabila solver tidak dapat atau tidak memiliki solusi terhadap *problem* yang akan dipilih, maka manajer akan membatalkan *problem* tersebut. Akibatnya *problem* tidak dapat segera terselesaikan dan berpotensi dapat mengganggu kinerja organisasi.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa, proses penanganan *problem* saat ini ditangani langsung oleh manajer. Hal ini dikarenakan belum adanya pihak khusus yang bertugas menerima dan melakukan filterisasi terhadap *problem*, sehingga proses identifikasi *problem* tidak berjalan dengan baik.

Hal ini akan berpengaruh terhadap penilaian kinerja dan juga akan berdampak bagi unit IS SSM, diantaranya mendapat komplain dari user, menghambat proses kinerja user, dan menyebabkan semakin menurunnya penilaian kinerja unit IS SSM. Apabila hal ini tidak ditangani akan menurunkan kualitas layanan yang berdampak *profit* dan kepercayaan user akan menurun.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat diketahui bahwa, kendala yang dihadapi oleh unit IS SSM saat ini karena belum memiliki *standard* mengenai proses apa yang harus dilakukan ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses *problem management*. Dalam menjalankan proses tersebut hanya sebatas *training* pegawai yang diadakan oleh pihak manajemen, sehingga masih ditemukan kendala yang seharusnya dapat dihindari.

Untuk dapat mengatasi kendala diatas, maka solusi yang dapat disarankan yaitu membuat *Standart Operational Procedure* (SOP) dengan mengikuti kerangka kerja ITIL V-3 untuk menjamin agar proses *problem management* dapat berjalan secara optimal. *Framework* ITIL V-3 dapat digunakan sebagai acuan untuk menyusun sebuah perencanaan IT *Problem Management* yang memberikan pola kerja secara terstruktur.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan kendala yang dihadapi oleh unit IS SSM pada PT Telkom saat ini, adalah bagaimana merancang sebuah dokumen perencanaan IT *Problem Management* untuk memberikan arahan kerja yang jelas ketika atau sebelum terjadi permasalahan pada proses *problem management* agar proses tersebut dapat berjalan secara berkelanjutan.

1.3. Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam penerapan perencanaan IT *Problem Management* berdasarkan ITIL V-3 hanya dilakukan uji ahli tanpa dilakukan uji lapangan.

2. Kebijakan (*policy*) yang digunakan sebagai acuan adalah kebijakan menangani proses *problem management* dari pihak perusahaan.
3. Pada proses *problem management* berdasarkan ITIL v3 tidak membahas proses yang terjadi pada pihak ketiga (vendor)

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah Menghasilkan dokumen Perencanaan *IT Problem Management* Berdasarkan ITIL V-3 di Unit IS SSM pada PT. Telkom, yaitu rekomendasi berupa SOP (*Standard Operational Procedure*), WI (*Work Instruction*) dan Rekaman Kerja (*Work Record*) yang nantinya diharapkan dapat memberikan arahan kerja yang jelas ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses *problem management* sehingga pihak stakeholder dapat menjalankan proses tersebut secara terstruktur.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari perencanaan IT *problem managemet* yang akan dibangun nantinya adalah:

1. Membantu pihak PT. Telkom dalam memberikan arahan kerja yang jelas ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses *problem management*
2. Membantu pihak IS SSM dalam penataan dokumen secara terstruktur sehingga mendukung pola kerja yang baik.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan laporan ini dibedakan dengan pembagian bab sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini akan membahas tentang perumusan dan penjelasan

masalah umum, sehingga diperoleh suatu gambaran umum mengenai seluruh penelitian yang dilakukan oleh penulis. Bab ini akan menyangkut beberapa masalah yang akan dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan dilanjutkan oleh sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini akan membahas tentang teori penunjang yang menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan dari penelitian tugas akhir, mengenai perencanaan IT yang menggunakan *framework* ITIL yang berada didalam kegiatan *Service Operation*, khususnya pada proses *problem management*. Di dalam proses *problem management* yang terbagi menjadi 4 tahapan. Tahap pertama *known error* yang terdapat proses *problem detection*, dan *problem logging*. Tahap kedua *problem control* yang terdapat proses *problem category*, *problem priority*, dan *problem investigation & diagnosis*. Pada Tahap ketiga yaitu *error control* yang terdapat proses *workaround*, dan tahap terakhir *resolve* terdapat proses *problem resolution*, dan *problem review*.

Bab III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian dalam perencanaan IT *problem management* ini terdiri dari 3 tahap. Tahap pertama yaitu tahap awal dengan melakukan studi literatur. Kemudian melakukan identifikasi dan analisa permasalahan yang dilakukan dengan cara wawancara. Tahap kedua yaitu tahap

pengembangan yang didalamnya terdapat proses *problem management* berdasar ITIL. Proses tersebut di bagi 4 tahap, *known error*, *problem control*, *error control*, dan *resolve*. Pada tahap akhir dilakukan evaluasi, serta memberikan kesimpulan dan saran.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab keempat membahas mengenai hasil dan pembahasan dari bab ketiga, yaitu dari kegiatan metodologi penelitian dengan melakukan proses *problem management* berdasarkan *framework* ITIL yang terbagi menjadi empat tahap, yaitu *known error*, *problem control*, *error control*, *resolve* yang di dalamnya terdapat proses *problem detection*, *problem logging*, *problem category*, *problem priority*, *problem investigation & diagnosis*, *workaround*, *problem resolution & close*, dan *problem review*, serta evaluasi yang dilakukan terkait dokumen perencanaan IT *problem management* yang dihasilkan.

Bab V : Penutup

Pada bab kelima ini akan membahas mengenai kesimpulan dari pembuatan dokumen perencanaan IT *Problem Management* di Unit IS SSM pada PT. Telkom, serta saran untuk pengembangan perencanaan *Problem Management* di masa mendatang.